

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Kajian Literatur

Penelitian mengenai penerimaan dan penggunaan layanan *digital banking* umumnya merujuk pada model teoritis yang telah banyak digunakan, seperti Technology Acceptance Model (TAM), Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), dan pengembangannya, UTAUT2. TAM yang diperkenalkan oleh Davis menekankan peran *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* dalam membentuk niat pengguna untuk mengadopsi suatu teknologi, dan model ini banyak diaplikasikan pada studi *digital banking* [12] [18]. UTAUT dan UTAUT2 memperluas cakupan TAM dengan menambahkan variabel seperti *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit*, sehingga dianggap mampu menangkap kompleksitas perilaku adopsi teknologi dengan lebih komprehensif [19] [15]. Meskipun kerangka teoritis tersebut sering digunakan, temuan empiris menunjukkan hasil yang tidak selalu konsisten. Sebagai contoh, penelitian oleh [9] yang menggunakan TAM menemukan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap *attitude*, bahkan *perceived usefulness* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*. Sebaliknya, variabel eksternal seperti *trust* dan *perceived risk* justru berpengaruh signifikan, meskipun tidak termasuk dalam model asli TAM. Berbeda dengan itu, penelitian oleh [12] juga menggunakan TAM namun menunjukkan bahwa baik *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, maupun variabel tambahan seperti *perceived self-efficacy* berpengaruh langsung terhadap *intention to use*. Dari kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun memiliki rujukan terhadap model dan konteks yang sama, namun dari segi pengujian dan hasil yang ditawarkan bisa berbeda-beda antar penelitian.

Beberapa peneliti juga kerap menambahkan variabel eksternal untuk memperkaya hasil penelitian dan meningkatkan relevansi kontekstual. Sayangnya, penambahan variabel tersebut cenderung berbeda-beda antar penelitian dan menghasilkan temuan yang tidak seragam, sehingga menyulitkan proses generalisasi dalam tataran praktik dan kebijakan. Kemudian terdapat juga isu terkait penggunaan variabel dengan nama yang berbeda-beda di berbagai penelitian, namun merujuk pada definisi yang sama. Sebagai contoh *Perceived Ease of Use* (PEOU) itu sama dengan *Effort Expectancy* (EE) berdasarkan UTAUT [20]. Hal

ini menimbulkan kebingungan dalam mengidentifikasi faktor mana yang paling relevan dan dominan dalam mendorong adopsi *digital banking*.

Penelitian sejenis telah dilakukan sebelumnya oleh [21] yang menggunakan metode *meta-analysis* terhadap 43 penelitian kuantitatif mengenai adopsi *digital banking*. Penelitian ini menguji tujuh hubungan utama, yaitu antara *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Facilitating Conditions*, *Perceived Security*, *Perceived Cost*, *Self-Efficacy*, dan *Innovativeness* terhadap *Behavioral Intention*. Meskipun cakupan analisisnya luas dan berbasis data empiris dari berbagai negara, hubungan dan variabel yang diuji dalam penelitian tersebut hanya terbatas pada hipotesis-hipotesis spesifik yang telah dirumuskan tanpa upaya menggabungkan keseluruhan variabel dari berbagai penelitian-penelitian sebelumnya untuk membentuk suatu kerangka konseptual terpadu yang dapat menangkap kompleksitas adopsi *digital banking* secara menyeluruh. Maka dari itu, penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan mengusulkan model yang spesifik yang mencakup variabel-variabel yang paling berpengaruh dan relevan pada konteks *digital banking* yang didasarkan pada kajian mendalam dari berbagai penelitian yang ada. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model yang lebih relevan dan aplikatif terhadap kebutuhan industri perbankan digital.

